# CITAS DE MEDICINA GENERAL Y ODONTOLÓGICAS

La asignación de citas de medicina general se hará de dos formas:

- ✓ Por vía telefónica.
- ✓ Por vía presencial

Las citas presenciales se asignan presentando el carné y documento de identidad.

- ➢ Se debe atender dentro de las 24 horas hábiles siguientes al momento en que se solicita.

# CITA MÉDICA ESPECIALIZADA

El usuario debe presentarse en la Central de Citas con el carné, documento de identidad y orden de remisión.

**Importante**: Su consulta de medicina especializada, DEBERÁ SER ATENDIDA ASÍ:

| | |
|---|---|
| Medicina Interna: | 7 días |
| Ginecobstetricia: | 7 días |
| Cirugía General: | 7 días |
| Oftalmología: | 7 días |
| Ortopedia: | 7 días |
| Urología: | 7 días |

Resto de especialidades y subespecialidades: 10 días.

Si le asignan su cita fuera de oportunidad, favor comunicarse inmediatamente con la Oficina del Fondo más cercana a su residencia.

NOTA: Recuerde que para asistir a consulta de medicina especializada, usted debe haber sido remitido por el médico general.

FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA

# ENTREGA DE MEDICAMENTOS

Una vez el médico lo ha recetado, debe reclamar los medicamentos en la farmacia correspondiente así:

Medicamentos esenciales. En el mismo día en que sean formulados.
Medicamentos especializados. En un día hábil
Medicamentos de alto costo: Antes de 72 horas.

Para reclamar los medicamentos presente en la farmacia: la fórmula debidamente firmada y sellada por su médico, el carné vigente y su documento de identidad.

Recuerde que quien formula es el médico.

## Usuarios POS:

Los usuarios de POS tienen derecho a la entrega de medicamentos en denominación común internacional contenidos en este plan y formulados por el médico tratante, según el listado incluido en el Acuerdo 029 de 2011 y demás normas que lo modifiquen, adicionan o sustituyan.

FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA

Si el médico le formula un medicamento no incluido en el POS, el usuario debe solicitarle justificación del mismo y dirigirse a la Coordinación Médica del contratista en la localidad para presentar la fórmula y justificación expedida por el médico tratante.

En caso de que el Coordinador Médico del contratista determine que el medicamento formulado por el médico tratante no se encuentra incluido en el POS; deberá informar esta situación diligenciando el Formato de Negación de Medicamentos, Servicios Médicos y/o Prestaciones de Salud, del cual deberá entregarle una copia.

Posteriormente, el Coordinador Médico del contratista deberá remitir esta información al Médico Especialista o Auditor del Fondo, quien realizará un Comité Técnico Científico que evaluará si se autoriza o no el suministro del medicamento según cada caso particular.  De la decisión de este Comité deberá informarle el Médico del Fondo.

## Usuarios PAC:

Los usuarios del PAC tienen derecho al medicamento que formule el médico tratante, siempre y cuando esté aprobado y autorizado por el INVIMA para su comercialización y uso en el territorio nacional, cuyo registro sanitario corresponde al medicamento y se identifique con la letra M.

# EXÁMENES DE LABORATORIO

Una vez el médico tratante le ordena los exámenes de laboratorio, preséntese en el centro médico o laboratorio clínico indicado, con el carné vigente y el documento de identidad. El encargado le indicará lugar fecha y hora en que debe presentarse para que le practiquen sus exámenes.

Los exámenes se toman en el término de **5 días hábiles** a la solicitud por el médico tratante, y los resultados se entregan oportunamente de acuerdo al estudio requerido.

FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA

# CIRUGÍAS

Para solicitar la programación de una cirugía ordenada debe usted dirigirse a las oficinas del Fondo en las ciudades donde se cuenta con esta o en el Policlínico o centro médico de la localidad en aquellas en las que no se cuenta con oficina del Fondo.

Todo procedimiento quirúrgico se realiza dentro de los siguientes 30 días a la indicación quirúrgica del médico tratante, que empiezan a contar en el momento en que usted radique la orden dada por su médico

# ATENCIÓN DOMICILIARIA

Todo paciente que va a ser incluido en el programa, debe haber sido considerado apto por parte del equipo de salud de atención domiciliaria para lo cual debe cumplir los criterios de inclusión al programa de atención domiciliaria que son los siguientes:

- Estado de postración o inmovilización compleja ( cuadriparesia)
- Estado en el que requiere ventilación asistida.
- Que exista una decisión médica para la continuidad del servicio en el domicilio del paciente
- Cumplir los criterios de valoración del domicilio.
- Contar con un cuidador en casa que conviva con el paciente. (mayor de edad).
- Aceptación del servicio por el paciente y un familiar.

Para determinar si un paciente puede ser incluido o ingresado al programa de atención domiciliaria, deberá diligenciarse la VALORACIÓN DE INGRESO AL PROGRAMA DE ATENCIÓN DOMICILIARIA que debe ser firmada por el personal de salud que realiza la valoración inicial y el acudiente, o familiar responsable del paciente.

**Para ser incluido, debe reunir alguno de los criterios del 1 o 2 y obligatoriamente los criterios 3, 4 5, y 6.**

Si el paciente no reúne los criterios de inclusión en el programa de atención domiciliaria, deberá acudir a su entidad de atención para solicitar los servicios que requiera o garantizar las condiciones para la atención para lo cual se realizará nueva valoración tan pronto informe su cumplimiento.

FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA

# URGENCIAS

Si usted está en su localidad habitual (punto de atención): Debe dirigirse al sitio de atención de urgencias establecido en su localidad.

Si usted NO está en su localidad, está muy lejos del hospital o clínica contratada o la emergencia no da espera: Acuda al hospital o clínica más cercana al lugar donde se encuentra e informe que la Entidad Responsable de su salud es el Fondo de Pasivo Social de FCN.

**Si tiene alguna duda al respecto:**

- ✓ Comuníquese a la línea gratuita de atención al usuario: Teléfono: 018000912206
- ✓ Consulte la página web del FPSFCN: www.fps.gov.co
- ✓ Consulte el manual del usuario que le fue entregado.

FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA

# NEGACIÓN DE SERVICIOS

En todos los casos en que le sea negado un servicio ordenado por el médico tratante, el coordinador médico del contratista deberá entregarle el formato de negación de servicios de salud y/o medicamentos completamente diligenciado y explicarle las alternativas que puede usted utilizar para acceder al servicio negado.

# REEMBOLSOS

El usuario tendrá derecho al reconocimiento de los gastos efectuados para la atención solamente si:
La atención correspondió a un caso de urgencia verdadera médica o quirúrgica, en la cual no pudo el usuario dirigirse a las clínicas establecidas para su atención, siempre y cuando haya avisado oportunamente.

Siempre que un usuario acuda a un servicio de urgencias diferente a los establecidos en la red para su punto de atención, deberá identificarse como usuario del Fondo de Pasivo Social de FCN presentando su carné vigente, y deberá la IPS que lo atiende informar que se encuentra siendo atendido allí a las líneas telefónicas y/o correos electrónicos establecidos para tal fin, que se encuentran en la página web del Fondo. De igual manera, es importante que el usuario o un familiar informen esta novedad al Fondo en el día hábil siguiente a la atención.

En caso de incapacidad, imposibilidad, negativa injustificada o negligencia por parte del contratista para atender las obligaciones con sus usuarios dentro de los términos de oportunidad exigidos por el Fondo, situación que deberá certificar el médico especialista o auditor. En estos casos el usuario deberá siempre comunicarse con el Médico Especialista o Auditor en forma oportuna para dar solución a la dificultad.

El Fondo y el Contratista están relevados de la obligación de reconocer reembolsos por concepto de atención que el usuario se procure por su cuenta.

FONDO DE PASIVO SOCIAL
FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA